

AMAÇ

Acil ve beklenmedik yangın, afet, terörist faaliyetler vb. Olaylar nedeniyle şirketin olağan çalışmasını olumsuz yönde etkileyecek sonuçlar yaratmasını engellemek, acil ve beklenmedik durum sırasında ve ertesinde olağan hizmetlerin sunumuna devam edilmesini sağlamaktır. Olası durumlarda alınacak tedbirler aşağıdadır.

Mali tablolar ve mevcut mevzuat uyarınca tutmakla yükümlü oldukları her türlü kayıt ile kıymetli evrakın basılı ve/veya elektronik ortamda saklanması Şirketimiz nezdindeki ispat edici niteliği olan her türlü evrakın, muhasebe kayıt ve işlemlerine dayanak teşkil etmek üzere müşterilerden alınan her türlü form ve belgelerin Türk Ticaret Kanunu, Vergi mevzuatı ve Sermaye Piyasası Mevzuatında belirtilen süreler kadar düzenli olarak saklanması zorunludur.

Acil ve beklenmedik durumlarda mali tablolar ve mevcut mevzuat uyarınca tutulmakla yükümlü bulunan, aşağıda ayrıca maddeler halinde sıralanan kayıtlar İDB işletim sisteminde elektronik olarak ayrıca tutulur.

- a) Menkul Kıymet Giriş Çıkış Fişi
- b) Yevmiye
- c) Defter-i Kebir
- d) İşlem Sonuç Formu
- e) Müşteri Emir Formları
- f) Seans Takip Formları
- g) Hesap Ekstreleri
- h) Nakit Alındı-Ödendi Belgeleri
- i) İşlem Dağılım Listesi

Şirket merkezimizin bulunduğu Park Plaza her türlü yangın, doğal afet ve diğer beklenmedik durum hallerinde gerekli azami korunmayı sağlayacak şekilde düzenlenmiştir.

Buna rağmen Şirketin arşivinde meydana gelecek olası acil ve beklenmedik durumda yukarıda maddeler halinde sıralanan mevzuat gereği tutmakla yükümlü olunan muhasebe işlemlerinin her türlü kayıt ve kıymetli evrak elektronik ortamda yedeklenmektedir. Aracı kurumun kayıtlar tekrar sistemden alınabilir durumda saklanmaktadır.

Aracı Kurum faaliyetinin aralıksız sürdürülebilmesine yönelik bilgi işlem sistemlerinin (müşteri emir iletimi ve gerçekleşmesi, takas ve saklama işlemlerinin yürütülmesi, müşteri hesaplarının saklanması- takibi ve müşteri kıymetlerini/nakdinin transferi işlemlerini sağlayan sistem) devamlılığının sağlanması, yedeklerinin alınması ve sözkonusu elektronik kayıt yedeklerinin 5 yıl süre ile saklanması

Şirket bünyesinde gerçekleştirilen tüm işlemlere ait mevcut veriler bilgi işlem sorumlusu tarafından her akşam yedeklenerek saklanacaktır.

Eski yıllara ait bilgiler yıllık yedekleri alınarak muhafaza edilir.

Mali ve bilgi işlem altyapısı dahil olmak üzere operasyonel risk değerlendirilmesi

Operasyonel risk değerlendirmesi aşağıdaki başlıklar altında oluşturulmuştur.

- Beklenmedik yazılım ve donanım arızaları ve sonuçları:

Beklenmedik donanım arıza ile sorunları için önem arz eden ve değişimi mümkün olan, güç ünitesi ve yedek server bilgi işlem biriminde bulunmaktadır. Yazılım sorunları, yazılımı sağlayan kurum tarafında online bağlantı ile derhal müdahale edilebilecek durumdadır.

- Elektrik kesintisi ve diğer enerji sorunları

Elektrik kesintisi gibi sıkıntılar için şirket dahilinde bütün donanımın bağlı olduğu UPS bulunmaktadır. Ayrıca şirket merkezinin bulunduğu binada ana jeneratör bulunmakta olup 10 saniyede devreye girmektedir.

- Türk telekom kaynaklı muhtemel kesinti ve sorunlar:

Türk telekom kaynaklı iki farklı data hattı kullanılmaktadır. (Turpak, TTNET) hatların herhangi birinde bir sorun olduğunda diğeri kesintiye uğramadan anında devreye girecek şekilde sistem kurulmuştur. Şayet genel bir kesinti olursa müşteri temsilcilerinde bulunan mobil telefonlar ile anında İMKB'de bulunan Üye temsilcileri aracılığıyla işlemlere devam edilmektedir.

- Veri yayın kuruluşu ile bağlantının kesintiye uğraması:

Şirketimiz bir veri yayın kuruluşundan veri almaktadır ve bu kuruluş uydu aracılığıyla veriyi iletmektedir. Veri iletiminde sorun olduğunda internet sitemizde bulunan veri yayınından faydalanılacaktır. Her iki durumun olumsuzluğu söz konusu olduğunda üye temsilcileri aracılığı ile müşterilere gereken bilgi verilecektir.

Müşterilere alternatif iletişim kanallarının tedariki ve sürekliliğinin sağlanması

Sabit hatlardan bir veya bir kısmının devre dışı kalması durumunda müşteri ile iletişimi sağlayacak şirkete ait yeterli sayıda hat mevcuttur.

Genel bir arıza veya kesinti durumunda müşteriler ile sabit hatlardan iletişim kurulamadığı anlarda şirket üye temsilcileri telefonlarından veya personel gsm hatlarından iletişim sağlayacaktır.

Şirket ile İMKB arasındaki iletişimin aksaması durumunda İMKB'de bulunan üye temsilcileri aracılığı ile iletişim cep telefonları ile sağlanarak emirler iletilecek ve daha çok pozisyon kapatma şeklinde emirlere ağırlık verilecektir. Çünkü yapılan işlemlerde müşteri ses kayıtlarının tutulması sorunu yaşanacaktır. Bu durumlarda seansa bizzat katılan müşterilerin emirleri için sorun olmayacaktır. Fakat telefon ile emir ileten müşteriler için şirketimizin fax numaralarına (0212 345 07 66) emir talimatı istenecektir.

- Aracı kurum çalışanlarıyla alternatif iletişim kanallarının tedariki ve sürekliliğinin sağlanması

Acil ve beklenmedik durumlarda aracı kurum çalışanlarıyla alternatif iletişim kanallarının tedariki ve sürekliliğinin sağlanması amacıyla şirket acil durum sorunlarının ve ilgili personelinin telefon bilgileri web sitemizde duyurular bölümünde bulunmaktadır.

| Acil Durum Sorumlusu | Acil Durum Sorumlusu |
|--|---|
| Ad Soyad : VELİ KOCATÜRK | Ad Soyad : ONUR UYGUR |
| Sabit Hat : 0212 345 00 62 | Sabit Hat : 0 212 345 00 62 |
| Mail : veli.kocaturk@isikmenkul.com | Mail : onur.uygur@isikmenkul.com |

Müşterilere hesap açılması sırasında acil ve beklenmedik durumlarda arayabilmesi için ilgili telefonları not etmesi uyarısında bulunulur.

Alternatif aracı kurum merkezi ve merkez dışı örgütlerinin tespit edilmesi

Acil ve beklenmedik durumlarda şirket merkezinin kullanılmadığı, hallerde şirket merkezi olarak Kısıklı Mahallesi Alemdağ Cad. No:18 ÜSKÜDAR/İSTANBUL adresinde bulunan ofis geçici olarak şirket merkezi olarak kullanılacaktır.

Acil ve Beklenmedik durumun karşı tarafa olası etkileri hakkında değerlendirme

İşik Menkul Değerler A.Ş. müşterilerine karşı acil ve beklenmedik durumlarda iş sürekliliğinin nasıl sağlanacağı ve buna ilişkin iş akış prosedürleri hakkında bilgi vermekle yükümlüdür. Söz konusu bildirim hesap açılışı sırasında ve ayrıca web sitesi aracılığı ile duyurulacaktır. Acil ve beklenmedik durum planı olası acil ve beklenmedik durumlarda aracı kurumların faaliyetlerinin kesintiye uğramadan devam etmesini sağlayan sistemi ifade eder. Yapılan bu çalışma ile meydana gelebilecek olumsuzlukların önceden tespit edilerek buna uygun çözüm arayışları müşterilerin olası durumlara karşı korunmasını aynı zamanda müşterinin Sermaye Piyasasına ve Kuruma karşı olan güveninin artmasını sağlayacaktır. Bu planın sistemli bir şekilde hayata geçirilmesi ile hizmetin kalitesinin yükseltilmesi sağlanmış olacağından, karşı tarafın kuruma olan memnuniyeti de artacaktır.

Kurulun alınan önlemler hakkında bilgilendirilmesi

Acil ve beklenmedik durumlarda Sermaye Piyasası Kurulu'na alınan önlemler ile ilgili olarak derhal telefon, faks veya internet yolu ile alınan önlemler ile ilgili olarak bilgi verilecektir.

Aracı kurumca faaliyete devam edilemeyeceği yönünde karar verilmesi

Aracı kurumca faaliyete devam edilmeyeceği yönünde karar verilmesi durumunda müşterilerin hesaplarına erişimi ve söz konusu hesapların başka aracı kurumlara devri ile ilgili olarak şirketin faaliyetlerine devam edilmeyeceği yönünde karar verilmesi durumunda, şirket internet sitesinde sürekli ilan edilecektir. Telefon aracılığı ile müşterilere haber verilecektir. Ayrıca ulusal yayın yapan günlük iki gazeteye ilan verilecektir.

Müşterilerin talimatları doğrultusunda istedikleri aracı kuruma virmanları gerçekleştirilecektir.

Faaliyetler durdurulduktan sonra ise müşteri başvuruları Sermaye Piyasası Kurulu'ndan alınacak onay doğrultusunda Merkezi Kayıt Kuruluşuna başvurup talimatlarını vererek virmanlarını yapabileceklerdir.

Yapılan önlemler konusunda alınan yönetim kurulu kararları Sermaye Piyasası Kuruluna bilgilendirme amacıyla gönderilecektir.